

**ANALISIS MANAJEMEN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI KOTA TOMOHON***ANALYSIS OF EDUCATIONAL SERVICE QUALITY AT TOMOHON CITY*

Oleh:

**Awal P. B Pardede<sup>1</sup>****Magdalena Wullur<sup>2</sup>****Indre D. Palandeng<sup>3</sup>****<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado**

email:

<sup>1</sup>[awal.pardede050@gmail.com](mailto:awal.pardede050@gmail.com)<sup>2</sup>[wullurmagdalena@yahoo.com](mailto:wullurmagdalena@yahoo.com)<sup>3</sup>[indriedebbie76@gmail.com](mailto:indriedebbie76@gmail.com)

**Abstrak:** Kota tomohon merupakan salah satu kota yang memiliki capaian IPM tertinggi di level Kabupaten/kota pada tahun 2014/2015. Tetapi tidak semua orang dapat memperoleh pendidikan karena mahal biaya yang harus dikeluarkan. Kondisi inilah kemudian mendorong dimasukkannya klausul tentang pendidikan dalam amandemen UUD 1945. Konstitusi mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk mengalokasikan biaya pendidikan 20% dari APBN maupun APBD agar masyarakat dapat menikmati layanan pendidikan, khususnya pendidikan dasar. Namun setelah mengikuti perkembangan bahwa APS maupun APK dan APM, demikian juga sertifikasi guru tidak memberikan jaminan meningkatkan kualitas siswa dan kinerja layanan, serta tidak bergerak seiring dengan profesionalisme dan profesionalisasi dari tenaga pendidik secara *outcome*. Maka Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Manajemen kualitas dari layanan pendidikan di Kota Tomohon. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Dari segi *performance* ditemukan lebih 50%-70% responden menyatakan tentang masalah kebersihan sarana-prasarana. Dari segi *Realibility* terdapat 55% dari para responden yang menyatakan tentang kehadiran para pengajar yang masih sering absen. Untuk aspek *Service Ability* masih terdapat 56% responden yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi masih kurang baik.

**Kata Kunci:** *pendidikan, kualitas, layanan.*

**Abstract:** Tomohon City is one of the cities with the highest HDI achievement at Regency / City level in 2014/2015. But not everyone can get education because of the high cost to be incurred. This condition encouraged the inclusion of clauses about education in the 1945 amendment. The Constitution mandated the government's obligation to allocate 20% education expenditure from APBN and APBD so that the public can enjoy education services, especially basic education. However, following the development of APS and APK and APM, teacher certification does not provide assurance to improve student quality and service performance, and does not move in line with the professionalism and professionalization of educators outcome. So the purpose of this study to know how the quality management of education services in Tomohon City. The results of research show that in terms of performance found that more than 50% -70% of respondents stated about the problem of cleanliness of facilities. In terms of Realibility 55% of the respondents stated about the presence of teachers who are still frequently absent. For the Service Ability there are still 56% of respondents who stated that the administrative service is still not good.

**Keywords:** *Education, Quality, service.*

## PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Keberhasilan jasa Pendidikan ditentukan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut. Perdebatan yang sering kali tidak bisa diselesaikan adalah masalah sumberdaya manusia. Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur dan skil ataupun keterampilan. Dengan demikian Jasa Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan layanan dalam prosesnya. tidak semua daerah memiliki sumberdaya alam namun jika memiliki sumberdaya manusia maka kita bisa memiliki dayasaing.

Di ASEAN, Indonesia masih kalah bersaing dibandingkan Singapura, Brunei Darussalam, Malaysia, dan Thailand. Singapura telah jauh meninggalkan Indonesia yang saat ini IPM di negara yang terletak di lepas ujung selatan Semenanjung Malaya ini telah mencapai 90,1 dan telah masuk pada kategori “sangat tinggi”. Brunei Darussalam juga telah masuk pada kategori “sangat tinggi”. Sementara itu, Malaysia dan Thailand telah masuk dalam kategori negara dengan pembangunan manusia “tinggi”. Indonesia bersama dengan Filipina, Vietnam, Kamboja, dan Laos berada pada posisi sedang. Hanya Myanmar yang sampai saat ini masih berada pada kategori negara dengan pembangunan manusia “rendah”.

Indeks Pembangunan Manusia di Indonesia pada tahun 2014 telah mencapai 68,90 dan telah berstatus sedang. Pada tingkat regional, capaian pembangunan manusia cukup bervariasi. Capaian pembangunan manusia tertinggi berada di Provinsi DKI Jakarta dengan IPM sebesar 78,39. Sementara capaian pembangunan manusia terendah berada di Provinsi Papua dengan IPM sebesar 56,75. Sebagian besar provinsi di Indonesia masih berstatus sedang dan sebagian kecil telah berhasil mencapai status pembangunan manusia “tinggi”.

Tabel 1. IPM Sulawesi Utara Menurut Kabupaten/Kota 2014-2015

PROVINSI	AHK (tahun)		HLS (tahun)		RLS (tahun)		Pengeluaran per kapita disesuaikan (Rp 000)		IPM			
									capaian		pertumbuhan (%)	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
I	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	5
Bolaang mongondow	68,02	68,42	10,9	10,94	7,13	7,14	9,107	9,369	64,53	65,03	0,78	
Minahasa	70,25	70,35	12,83	13,53	9,53	9,54	11,320	11,405	72,76	73,59	1,14	
Kap. Sangihe Talaud	69,07	69,17	11,09	11,45	7,34	7,50	10,460	10,536	66,82	67,56	1,10	
Kepulauan Talaud	69,13	69,33	11,83	11,86	8,73	8,82	7,907	8,008	66,56	66,92	0,55	
Minahasa Selatan	69,00	69,10	11,10	11,44	8,47	8,70	10,549	10,674	68,36	69,18	1,19	
Minahasa Utara	70,79	70,79	11,85	12,12	9,07	9,23	10,339	10,410	70,54	71,09	0,78	
Bolaang Mongondow Utara	66,64	66,84	11,84	11,85	7,51	7,52	8,133	8,212	64,24	64,46	0,34	
Kap. Siau Tagulandang Biaro	69,29	65,59	10,89	11,06	8,18	8,34	7,442	7,537	64,35	65,00	1,01	
Minahasa Tenggara	69,48	69,48	11,48	11,50	8,37	8,38	9,528	9,679	67,86	68,05	0,28	
Bolaang Mongondow Selatan	63,87	63,97	12,19	12,20	7,68	7,70	8,183	8,242	63,57	63,72	0,24	
Bolaang Mongondow Timur	67,11	67,21	11,04	11,45	7,28	7,38	7,965	8,025	63,12	63,72	1,01	
Kota Manado	71,28	71,28	13,81	13,83	11,01	11,02	12,904	12,933	77,27	77,32	0,07	
Kota Bitung	70,25	70,45	11,30	11,77	9,26	9,28	11,348	11,513	70,88	71,64	1,06	
Kota Tomohon	70,45	70,95	13,48	14,14	10,20	10,22	10,367	10,496	73,56	74,36	1,09	
Kota Kotamobagu	69,64	69,64	12,30	12,33	9,75	9,75	9,546	9,743	70,46	70,70	0,34	
Sulawesi Utara	70,94	70,99	12,16	12,43	8,68	8,88	9,628	9,729	69,96	70,39	0,78	

Sumber : Badan Pusat Statistik Sulawesi Utara Tahun 2014/2015

Pembangunan manusia di Sulawesi Utara pada tahun 2015 mengalami kemajuan yang ditandai dengan terus meningkatnya Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Sulawesi Utara. Pada tahun 2015, IPM Sulawesi Utara telah mencapai 70,39. Angka ini meningkat sebesar 0,43 poin dibandingkan dengan IPM Sulawesi Utara pada tahun 2014 yang sebesar 69,96. Pada tahun 2015, pembangunan manusia di Sulawesi Utara berstatus “tinggi”, meningkat dibanding tahun 2014 yang berstatus sedang.

Kota Tomohon di kenal memiliki guru-guru yang terbaik, maka pendidikan adalah faktor penting untuk mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas. Kenyataannya, tidak semua orang dapat memperoleh pendidikan karena mahalnya biaya yang harus dikeluarkan. Kondisi inilah kemudian mendorong dimasukkannya klausul tentang pendidikan dalam amandemen UUD 1945. Konstitusi mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk mengalokasikan biaya pendidikan 20% dari APBN maupun APBD agar masyarakat dapat menikmati layanan pendidikan, khususnya pendidikan dasar. Namun setelah mengikuti perkembangan bahwa APS maupun APK dan APM, demikian juga sertifikasi guru tidak memberikan jaminan meningkatkan kualitas siswa dan kinerja layanan, serta tidak bergerak seiring dengan profesionalisme dan profesionalisasi dari tenaga pendidik secara *outcome*. Oleh Karena itu penelitian ini bertujuan untuk memberikan adanya suatu tolak ukur atau gambaran untuk dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi serta memberikan saran dalam upaya peningkatan kualitas serta pembangunan manusia melihat dari kualitas layanan Pendidikan di kota tomohon.

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana Analisis Manajemen Kualitas Layanan Pendidikan di Kota Tomohon.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Kualitas

Pendekatan yang dikemukakan Goetsh Davis dalam Tarieclipse (2014) menjelaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir yaitu produk dan jasa, tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan produk yang berkualitas.

Kualitas merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi, baik itu organisasi non pendidikan maupun organisasi pendidikan. Kualitas sendiri mempunyai berbagai macam pengertian, seperti yang dikemukakan dalam Tarieclipse (2014), tentang Kualitas Dan Manajemen Kualitas menyatakan bahwa mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan. Standar mutu meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Komponen yang sifatnya pribadi dari suatu jasa akan lebih sulit di ukur dibandingkan kualitas komponen yang nyata. Para pengguna jasa seperti halnya pengguna produk umumnya mempunyai sejumlah fitur dalam pikiran mereka yang membentuk dasar perbandingan antara berbagai alternatif yang ada. Kekurangan satu saja dari fitur tersebut dapat membuat suatu jasa tidak lagi dipertimbangkan. Kualitas juga dapat di anggap sebagai sekumpulan atribut dimana karakteristik yang lebih sedikit lebih unggul di bandingkan atribut para pesaingnya. Pendekatan perbandingan produk ini sedikit berbeda antara barang dan jasa.

Kualitas atau Mutu bisa diukur dengan beberapa dimensi, sehingga dengan dimensi ini bisa dianalisis apakah suatu produk itu bermutu ataukah tidak. Ada delapan dimensi mutu atau Kualitas, seperti yang dinyatakan oleh Garvin dalam M. N. Nasution (2001) dalam Wahyono Budi (2012), tentang pengertian dan dimensi mutu. bahwa delapan dimensi mutu adalah sebagai berikut:

1. Performa (*Performance*) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
2. *Features*, merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan dan pengembangannya.
3. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.
4. Konformansi (*conformance*), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
5. Daya tahan (*durability*), merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari produk itu.
6. Kemampuan pelayanan (*Service ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. Estetika (*aesthetics*), merupakan karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.

Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), bersifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri.



## Pelayanan Pendidikan

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Jasa adalah meliputi segenap kegiatan ekonomi yang menghasilkan output (keluaran) berupa produk atau kontruksi (hasil karya) nonfisik, yang lazimnya dikonsumsi pada saat diproduksi dan memberi nilai tambah pada bentuk (*form*) seperti kepraktisan, kecocokan/kepantasan, kenyamanan, dan kesehatan, yang pada intinya menarik cita rasa pada pembeli pertama. sementara itu, jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena sifat padat karya dan padat modal. Artinya, dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya mahal.

Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur dan skil ataupun keterampilan. Dengan demikian Jasa Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya.

## Dimensi-Dimensi Jasa Pendidikan

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur playanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan.

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal dalam Maghfiroh (2014), tentang jasa layanan pendidikan menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*) Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*) Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
- c. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, yang berisi tentang, "Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen. pembelajaran, sehat jasmani dan ruhani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional."Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28). Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).
- d. Empati (*empathy*) Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*tangibles*) Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan / perlengkapan, personil dan materi komunikasi.

## Junal Penelitian Sebelum

Wara Hapsari Oktriany dkk (2015), dalam penelitiannya yang berjudul Strategi peningkatan mutu pendidikan menggunakan diagram ishihikawa di SMA Negeri 1 Suruh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi peningkatan mutu SMA NEGERI 1 SURUH. Metode yang digunakan adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah Kepala Sekolah, guru, siswa, dan komite sekolah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan Diagram Ishikawa yang menjadi kesamaan dalam penelitian sebelum tentang upaya peningkatan kualitas Pendidikan menggunakan alat analisis tulang ikan.. Menemukan bahwa Hasil penelitian menunjukkan

bahwa SMA NEGERI 1 SURUH dapat meningkatkan mutu lulusan dengan pola mengoptimalkan sumber daya internal sebagai titik tolak pemanfaatan dukungan eksternal. Berdasarkan temuan penelitian direkomendasikan agar Kepala Sekolah menyusun dokumen tahunan secara efektif sesuai rencana strategis dan melakukan evaluasi pencapaian program untuk menetapkan tindak lanjut pencapaian visi misi sekolah.

Dony Hendartho (2014), dalam penelitiannya yang berjudul Analisis implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 pada sekolah tinggi ilmu administrasi mandala Indonesia. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia (STIAMI) membuktikan diri sebagai organisasi yang andal yang meraih sertifikat ISO 9001:2008 yang dikeluarkan oleh QS Zurich dengan AG No. 7011 pada 19 April 2011. Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ditinjau dari aspek dokumentasi; (2) Untuk mengetahui implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ditinjau dari aspek tanggung jawab manajemen dan alternatif tindakan untuk perbaikan strategi implementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur-unsur penting SMM ISO 9001:2008 pada STIAMI adalah Sistem Manajemen Mutu (25,8 %), Tanggung jawab Manajemen (25 %), Realisasi Produk (23,8 %), Pengukuran, Analisis & Peningkatan (17,4 %) dan Manajemen Sumber Daya (8 %); aktor yang paling berperan adalah Top Management (51,4 %); tujuan yang ingin dicapai adalah Peningkatan Mutu Pelayanan (59,7 %), Perbaikan Administrasi (31,2 %) dan Referensi (9,1 %); alternatif tindakan berupa Pendidikan dan Pelatihan (prioritas 1), Monitoring dan Evaluasi (prioritas 2) dan Teamwork (prioritas 3). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi SMM ISO 9001:2008 pada STIAMI berjalan dengan baik.

Kirsten Petrie (2012), dalam penelitiannya yang berjudul *Teacher Professional Development: Who is the learner*. Tujuan penelitian mengidentifikasi bagaimana perancangan dan penyampaian satu program PD, Physical Activity Initiative (PAI), memposisikan dan mendukung guru sebagai peserta didik. Peneliti mengemukakan bahwa kesulitan mengakomodasi guru sebagai pelajar, dalam model PD "satu ukuran sesuai semua". Sedikit perhatian diberikan pada perbedaan pembelajaran di antara para guru. Dikatakan bahwa penyedia PD perlu memahami jaringan unik dari faktor kontekstual yang mempengaruhi masing-masing guru, dan bahwa setiap kebutuhan belajar dan pembelajaran guru berbeda-beda dan ini perlu dipertanggungjawabkan dalam perancangan dan pengiriman PD.

## METODE PENELITIAN

### Jenis penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang merupakan salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian kualitatif untuk masalah yang dibawa oleh peneliti masih remang-remang, bahkan gelap kompleks dan dinamis. Masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara, tentatif dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada di lapangan (Sugiyono 2016:349).

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian yaitu Data Primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber instansi terkait kualitas layanan pendidikan. Khususnya data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan diskusi dengan narasumber. Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah siswa, dan guru/Kepala Sekolah ataupun pihak yang berwenang mewakili sekolah pada sekolah atau lembaga Pendidikan yang dijadikan sebagai objek. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan teman dan guru dalam penelitian.

### Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini ialah *Purposive Sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh lebih representatif. Dan di olah menggunakan alat analisis Tulang ikan (*Fishbone*).

### Hasil Penelitian

Kualitas atau mutu bisa diukur dengan beberapa dimensi, sehingga dengan dimensi ini bisa dianalisis apakah suatu produk itu bermutu ataukah tidak. Ada delapan dimensi mutu atau Kualitas, seperti yang telah di jelaskan di dalam tinjauan pustaka dia atas akan tetapi penulis hanya menggunakan tiga poin yang representatif untuk pengolahan data penelitian:

**I. Performa (Performance)**

1. Sebanyak 60,3% responden menyatakan bahwa kebersihan dan kerapian pakaian kepala sekolahnya “Baik”.
2. Sebanyak 53,2% responden menyatakan bahwa Kebersihan dan kerapian Gurunya “Baik”.
3. Sebanyak 42,1% responden menyatakan kebersihan ruangan Gurunya “Baik”.
4. Sebanyak 46,0 % responden menyatakan bahwa Kebersihan ruangan kelasnya “Baik”.
5. Sebanyak 43,7 % responden menyatakan bahwa penerangan ruangan kelasnya “Cukup Baik”
6. Sebanyak 40,5 % responden menyatakan bahwa Ventilasi udara ruangan kelasnya “Cukup Baik”
7. Sebanyak 38,9 % responden menyatakan bahwa Kebersihan dan kerapian petugas sekolahnya “Cukup Baik”.
8. Sebanyak 39,7 % responden menyatakan keterjangkauan biaya pendidikannya “Baik”.
9. Sebanyak 50,0 % responden menyatakan Pelayanan pendidikannya merata dengan “Baik” kepada semua siswa (i).
10. Sebanyak 46,8 % responden menyatakan kebersihan dan kerapian area bermain/tempat istirahat/kantin “Cukup Baik”.
11. Sebanyak 38,9 % responden menyatakan bahwa ketersediaan ruangan UKS disekolahnya “Cukup Baik”.
12. Sebanyak 36,5 % responden menyatakan bahwa kebersihan dan kerapian ruangan UKS disekolahnya “Cukup Baik”.
13. Sebanyak 38,9 % responden menyatakan bahwa penerangan ruangan UKS disekolahnya “Cukup Baik”.
14. Sebanyak 39,7 % responden menyatakan bahwa ventilasi udara ruangan UKS disekolahnya “Cukup Baik”.
15. Sebanyak 35,7 % responden menyatakan bahwa ketersediaan kamar mandi dan WC disekolahnya “Cukup Baik”.
16. Sebanyak 36,5 % responden menyatakan bahwa ketersediaan air di dalam kamar mandi dan WC disekolahnya “Cukup Baik”.
17. Sebanyak 46,0 % responden menyatakan bahwa kebersihan kamar mandi dan WC disekolahnya “Cukup Baik”.
18. Sebanyak 42,1 % responden menyatakan bahwa kemudahan akses dalam mencapai sekolahnya (ketersediaan angkutan umum dari tempat tinggal) “Cukup Baik”.
19. Sebanyak 45,2 % responden menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas untuk KBM (papan tulis, alat-alat tulis) disekolahnya “Baik”

**II. Keandalan (Reliability)**

20. Sebanyak 61,9 % responden menyatakan bahwa kemauan guru untuk mengajar disekolahnya “Baik”.
21. Sebanyak 41,3 % responden menyatakan ketepatan waktu guru dalam mengajar (cepat, tepat, dan tidak berbelit) “Cukup Baik”.
22. Sebanyak 45,2 % responden menyatakan kesesuaian pergantian jam pelajaran dengan jadwal yang sudah ditentukan “Cukup Baik”.
23. Sebanyak 34,1 % responden menyatakan kehadiran guru pada saat jam KBM setiap hari kerja disekolahnya “Baik”.
24. Sebanyak 49,2 % responden menyatakan kesesuaian jam mengajar guru dengan waktu kerja “Cukup Baik”.
25. Sebanyak 53,2 % responden menyatakan kemauan guru untuk memberikan pelayanan pendidikan “Baik”.
26. Sebanyak 39,7 % responden menyatakan ketepatan waktu guru dalam memberikan pelayanan pendidikan (cepat, tepat, dan tidak berbelit)
27. Sebanyak 27,0 % responden menyatakan kehadiran petugas UKS saat jam kerja/dibutuhkan setiap hari kerja “Cukup Baik”.
28. Sebanyak 34,1 % responden menyatakan kemauan petugas UKS untuk memberikan pelayanan kesehatan “Cukup Baik”.
29. Sebanyak 42,1 % responden menyatakan ketepatan waktu petugas UKS dalam memberikan pelayanan kesehatan (cepat, tepat, dan tidak berbelit) “Cukup Baik”.
30. Sebanyak 36,5 % responden menyatakan waktu menangani siswa(i) dalam hal kesehatan selalu memberikan pelayanan dan dilakukan dengan baik disekolahnya “Cukup baik”.



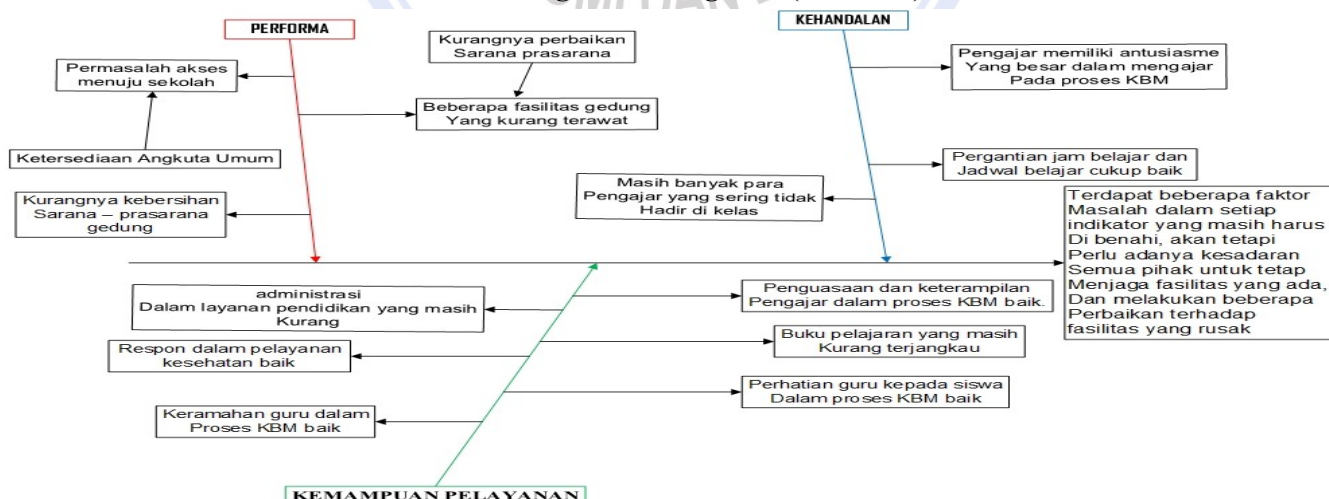
### III. Kemampuan Pelayanan (*Service Ability*)

31. Sebanyak 58,7 % responden menyatakan bahwa ketanggapan Kepala sekolah dalam menangani masalah pendidikan disekolahnya “Baik”.
32. Sebanyak 45,2 % responden menyatakan bahwa ketanggapan Kepala sekolah dalam menangani masalah kesehatan disekolahnya “Baik”.
33. Sebanyak 40,5 % responden menyatakan bahwa kecepatan guru dalam memberi respon terhadap permintaan siswa(i) dalam pelayanan kesehatan “Cukup Baik”.
34. Sebanyak 42,9 % responden menyatakan bahwa kecepatan guru dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan disekolahnya “Baik”.
35. Sebanyak 32,5 % responden menyatakan bahwa ketepatan petugas UKS dalam memberikan pelayanan kesehatan “Baik”.
36. Sebanyak 44,4 % responden menyatakan bahwa kemudahan persyaratan yang diminta tidak berbelit dalam hal pelayanan pendidikan maupun kesehatan disekolahnya “Cukup Baik”.
37. Sebanyak 51,6 % responden menyatakan bahwa kejelasan mata pelajaran yang diberikan guru kepada siswa(i) “Baik”.
38. Sebanyak 50,8 % responden menyatakan bahwa penguasaan dan ketrampilan guru dalam melakukan proses KBM “Baik”.
39. Sebanyak 49,2 % responden menyatakan bahwa ketepatan menangani masalah pelajaran yang dilakukan oleh guru “Cukup Baik”.
40. Sebanyak 42,9 % responden menyatakan bahwa buku-buku pelajaran yang diberikan murah dan terjangkau disekolahnya “Baik”.
41. Sebanyak 43,7 % responden menyatakan bahwa keramahan guru ketika memberikan pelayanan pendidikan kepada siswa “Baik”.
42. Sebanyak 53,2 % responden menyatakan bahwa perhatian guru kepada siswa(i) selama menjalani pendidikan “Baik”.
43. Sebanyak 42,1 % responden menyatakan bahwa keramahan guru dan petugas sekolah ketika memberikan pelayanan pendidikan maupun kesehatan terhadap siswa(i) “Baik”.
44. Sebanyak 38,9 % responden menyatakan bahwa perhatian yang diberikan Guru terhadap masalah biaya buku-buku pelajaran yang dihadapi siswa(i) “Baik”.

### Analisis Tulang ikan

Diagram sebab-akibat dalam Slameto (2005) menjelaskan bahwa diagram sebab-akibat (*cause and effect diagram* atau *fishbone diagram*) adalah sebuah teknik grafis yang digunakan untuk mengurutkan dan menghubungkan interaksi antara faktor-faktor yang berpengaruh dalam suatu proses. Efek ini bisa bernilai "baik" dan bisa bernilai "buruk". Manfaat *fishbone diagram* ini dapat menolong kita untuk menemukan akar penyebab masalah secara *user friendly*, tools yang *user friendly* disukai orang-orang di industri manufaktur di mana proses di sana terkenal memiliki banyak ragam variabel yang berpotensi menyebabkan munculnya permasalahan.

**Tabel 2. Diagram Tulang ikan (*Fishbone*)**



Sumber: Data olahan 2016

## Pembahasan

Kota Tomohon merupakan salah satu kota pendidikan di Sulawesi utara dapat dilihat dari data BPS pada pencapaian tahun 2015 Kota Tomohon menempati urutan kedua tertinggi setelah Kota Manado dari 15 Kabupaten/Kota di Sulawesi Utara, dengan IPM Kota Tomohon sebesar 74,36 dan Kota Manado 77,32. Kota Tomohon di kenal memiliki guru-guru yang terbaik, maka pendidikan adalah faktor penting untuk mewujudkan sumberdaya manusia (SDM) yang berkualitas. Dikarenakan SDM merupakan faktor utama dalam upaya pengembangan suatu perekonomian serta kemajuan daerah, maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar serta bagaimana Manajemen kualitas dari layanan pendidikan di Kota Tomohon. Kondisi inilah kemudian mendorong dimasukkannya klausul tentang pendidikan dalam amandemen UUD 1945. Konstitusi mengamanatkan kewajiban pemerintah untuk mengalokasikan biaya pendidikan 20% dari APBN maupun APBD agar masyarakat dapat menikmati layanan pendidikan, khususnya pendidikan dasar. Namun setelah mengikuti perkembangan bahwa APS maupun APK dan APM, demikian juga sertifikasi guru tidak memberikan jaminan meningkatkan kualitas siswa dan kinerja layanan, serta tidak bergerak seiring dengan profesionalisme dan profesionalisasi dari tenaga pendidik secara *outcome*. Maka perlu adanya suatu tolak ukur untuk melihat apa yang menjadi permasalahan sehingga tidak terjadi peningkatan signifikan.

Peningkatan kualitas atau mutu bisa diukur dengan beberapa dimensi, sehingga dengan dimensi ini bisa dianalisis apakah suatu produk itu bermutu ataukah tidak. Ada delapan dimensi mutu atau kualitas, seperti yang telah di jelaskan di dalam tinjauan pustaka di atas, akan tetapi penulis hanya menggunakan tiga poin yang paling representatif dalam penelitian yang dilakukan antara lain :

1. Performa (*Performance*) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.
2. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.
3. Kemampuan pelayanan (*Service ability*), merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.

Data yang di dapatkan pada hasil analisis dari segi *Performance* dalam Kualitas layanan pendidikan di kota tomohon di dapatkan bahwa tersedianya fasilitas gedung baik dari Perpustakaan, Laboratorium, *PlayGround* (Area Bermain) untuk PAUD dan TK, kantin, maupun ruang belajar mengajar akan tetapi terdapat permasalahan dari hasil penelitian berupa kurangnya perawatan maupun perbaikan fasilitas gedung yang ada sehingga menyebabkan ada beberapa fasilitas gedung yang rusak. Lebih dari 50% responden pun menjelaskan bahwa kebersihan fasilitas sarana-prasarana mereka yang kurang terjaga seperti untuk ruang guru, kamarmandi / toilet, ruang kelas, ruang UKS terdapat 30%-45% saja yang menyatakan bahwa terjaganya kebersihan sarana-prasarana tersebut. Hal ini menandakan ada lebih dari 50%-70% yang tidak sepatutnya akan kebersihan yang ada di sarana tersebut. Serta ketersediaan air di kamar mandi yang terkadang kurang. Permasalahan lainnya adalah tentang perbaikan lanjutan untuk fasilitas untuk KBM (Papan, tulis, alat-alat tulis) dan juga ventilasi udara yang ada di sekolah karena dari data yang di dapatkan, terdapat lebih dari 55% responden yang memberikan respon kurang baik terhadap ketersediaan fasilitas KBM dan terdapat 61% responden yang menyatakan ventilasi udara di ruangan UKS disekolahnya yang kurang baik. Salah satu permasalahan lainnya yang di dapatkan di dalam faktor performa layanan pendidikan di kota tomohon juga adalah akses menuju sekolah. Faktor ini di sebabkan karena tidak semua siswa mempunyai kendaraan pribadi dan juga disebabkan oleh ketersediaan angkutan umum yang agak susah di pagi hari.

Indikator *Realibilitas* di dapatkan hasil bahwa lebih dari 50% responden menyatakan bahwa pengajar/guru mereka memiliki antusiasme serta kemauan belajar yang tinggi ketika masuk mengajar. Akan tetapi hanya didapatkan 34% respon dari para responden yang menyatakan baik terhadap kehadiran dari pengajar mereka pada saat kegiatan belajar mengajar. Hal ini menandakan bahwa 66% pelajar yang merasa bahwa kehadiran dari para pengajar mereka pada saat KBM yang kurang baik. Permasalahan lain yang ditemukan dalam indikator ini yaitu mengenai UKS, Petugas UKS ataupun tatacara pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh petugas, rata-rata hanya kurang dari 70% responden mengatakan bahwa petugas UKS yang sering absen dalam menjaga ruangan, hal ini disebabkan Karena terlalu sering menganggur setiap harinya karena sedikit pula siswa yang menggunakan jasa UKS apabila mengalami gangguan kesehatan.

Indikator *Service ability* Didapatkan hasil lebih dari 50% responden menyatakan bahwa ketanggapan dari pimpinan atau kepala sekolah dalam menangani masalah pendidikan disekolahnya baik. Walaupun didapatkan data bahwa kehadiran dari Petugas UKS yang sering absen akan tetapi itu tertutupi oleh kecepatan serta respon yang baik dari para petugas apabila didapati ada permasalahan kesehatan yang harus di selesaikan. Serta 44%



responden pun menyatakan bahwa proses dari administrasi serta pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan cukup baik, hal ini menandakan bahwa terdapat suatu masalah sehingga menyebabkan 56% dari para pelajar yang merasa bahwa proses administrasi masih terkesan sulit. Adapun lebih dari 50% responden menyatakan kejelasan mata pelajaran yang diberikan baik, serta penguasaan dan keterampilan guru di dalam proses kegiatan belajar mengajar mampu menarik perhatian para pelajar. Lebih dari 40% pun responden mengatakan bahwa buku pelajaran yang dipakai dan diberikan kepada para pelajar terjangkau bagi mereka, yang menandakan masih lebih dari 50% yang merasa bahwa buku pelajar yang diberikan masih belum terjangkau. Hal lain adalah hanya 49% saja yang memberikan respon positif terhadap ketepatan menangani masalah pelajaran yang dilakukan oleh guru cukup baik, yang berarti masih 51% responden yang merasa bahwa ketepatan guru dalam menangani masalah pelajar kurang baik. Serta didapatkan hasil bahwa lebih dari 50% responden menyatakan bahwa kewaspadaan serta perhatian dari para pengajar pada saat proses kegiatan belajar mengajar baik. Para pengajar memiliki kesan yang ramah didalam pemberian layanan pendidikan kepada para pelajar.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan, maka didapatkan kesimpulan bahwa

1. Dalam aspek Performa (*Performance*) ditemukan permasalahan seperti beberapa fasilitas gedung yang kurangnya pemeliharaan serta perawatan fasilitas karena masih lebih dari 50%-70% responden yang memberikan tanggapan masalah kebersihan sarana-prasarana yang kurang baik. Serta kurangnya perbaikan fasilitas KBM (Papan, Tulis, Alat-alat tulis) yang sudah mulai rusak berdasarkan 55% respon para pelajar dan juga perbaikan ventilasi sekolah, karena masih terdapat 61% yang menyatakan bahwa ventilasi udara di ruangan UKS di sekolahnya kurang baik.
2. Dalam aspek Keandalan (*Realibility*), juga baik jika melihat respon 50% dari responden yang menyatakan pengajar mereka memiliki antusiasme yang tinggi pada saat mengajar. Akan tetapi didapatkan Karena terdapat 66% pelajar yang memberikan jawaban bahwa kehadiran dari pengajar mereka yang kurang baik. Serta permasalahan UKS baik dari ruangan yang tersedia, petugas piket, dan proses kegiatan pelayanan masih kurang baik melihat lebih dari 70% yang mengatakan bahwa petugas UKS sering tidak hadir.
3. Dalam aspek Kemampuan Layanan (*Service ability*), dapat dikatakan baik berdasarkan hasil pembahasan dilihat dari Penguasaan keterampilan pengajar, keramahan para pengajar pada proses KBM akan tetapi masih 56% dari para responden yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang kurang baik, serta terdapat lebih dari 50% yang menyatakan bahwa buku pelajaran yang digunakan masih belum terjangkau.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka ada beberapa saran yang dapat di berikan oleh penulis, yaitu:

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pemerintah yang Kota Tomohon dalam melakukan perencanaan dan penganggaran dalam sebuah matriks Kerangka Pendanaan Jangka Menengah (KPJM). Maupun perencanaan pembangunan serta pengembangan daerah dari segi pendidikan di periode berikut.
2. Walaupun telah memiliki fasilitas dan sarana serta prasarana yang memadai akan tetapi menjadi tanggung jawab bersama baik dari masyarakat setempat, pelajar, serta para pengajar/Staff sekolah di dalam mengelola serta menjaga kebersihan dan keutuhan fasilitas pendidikan.
3. Dalam upaya meningkatkan layanan pendidikan yang lebih baik, alangkah lebih baik apabila para pihak yang terkait baik dari pemerintah, maupun pengajar menyeimbangkan metode belajar yang lebih interaktif, menyeimbangkan antara teori serta praktek dalam proses kegiatan belajar mengajar. Mengingat bahwa praktek kerja maupun kegiatan ekstrakurikuler dapat memacu perkembangan dari para pelajar dan juga menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting apabila pelajar ingin bekerja maupun melanjutkan studi mereka
4. Diharapkan untuk penelitian serupa berikut dapat melanjutkan atau mengembangkan agar lebih mendalam serta terperinci dikarenakan dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan tiga dimensi kualitas atau mutu pelayanan jasa dari delapan poin yang ada, di sebabkan Karena keterbatasan waktu serta sumber daya.

### DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik IPM Sulawesi Utara Tahun 2014/2015

Hendartho Dony (2014). *Analisis implementasi sistem manajemen mutu iso 9001:2008 pada sekolah tinggi ilmu administrasi mandala Indonesia.*

Maghfiroh (2014), Tinjauan pustaka Jasa Layanan Pendidikan

Petrie Kirsten (2012). *Journal Teacher Professional Development: Who is the learner.*

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, edisi 5, 2016)

Slameto, susiyanto. (2005) *penggunaan analisis diagram tulang ikan untuk pengembangan mutu Sekolah.*

Tarieclipse (2014), *Kualitas Dan Manajemen Kualitas* <https://tarieclipse.wordpress.com/2013/05/04/kualitas-dan-manajemen-kualitas/> Di akses pada 22 april, 2017.

Wara hapsari oktriany (2015), jurnal *Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Menggunakan Diagram Ishikawa Di Sma Negeri 1 Suruh.*

Wahyono Budi dalam Pendidikan ekonomi (2012). *Pengertian dan Dimensi Mutu.* <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-dimensi-mutu.html> di akses pada 26, April 2017.

Yulianto Joko (2010) *Peningkatan Mutu Kualitas Pendidikan* <https://pandidikan.blogspot.co.id/2011/05/kualitas-pendidikan.html>. Di akses pada Januari 27, 2017.

